

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Centro Direzionale, Isola B5 - Torre Francesco
80143 - Napoli

c.a. Avv. Enrico Maria Cotugno

Roma, 22 dicembre 2017
Protocollo n.11573/GP
Via Pec

**Oggetto: "CONSULTAZIONE PUBBLICA DI CUI ALLA DELIBERA 4 22/17/CONS" -
Contributo Fastweb.**

Con la presenta Fastweb rappresenta le proprie osservazioni in merito alla consultazione in oggetto, avviata in data 23 novembre 2017 e relativa alla modifica del "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti*", riservandosi la possibilità di formulare ulteriori argomentazioni nel corso del procedimento. Si evidenzia sin da ora come alcune delle proposte di modifica formulate dall'Autorità, *in primis* la proposta dell'Art. 19 di procedere all'integrazione del contraddittorio, siano state accolte con particolare *favor* dalla scrivente, in quanto in linea con le richieste avanzate più volte nel corso degli ultimi anni. Ciò premesso si riportano di seguito le osservazioni avanzate da Fastweb in merito ai singoli punti della delibera in consultazione.

Quesito n. 1: Si condivide l'orientamento dell'Autorità di circoscrivere il campo di applicazione del Regolamento alle controversie nelle quali la parte istante è l'utente, escludendo quelle relative al recupero del credito da parte dell'operatore, ancorchè oggetto di contestazione?

Fastweb condivide la proposta dell'Autorità di escludere dall'ambito di applicazione del presente regolamento le controversie aventi per oggetto il recupero del credito



considerando che già oggi il tentativo di conciliazione non è obbligatorio per tale casistica. Relativamente al recupero del credito, si ritiene tuttavia utile garantire la possibilità di adire il Corecom anche nel caso in cui l'istanza sia formulata dall'operatore. Fastweb ritiene inoltre necessario escludere dall'ambito di applicazione anche tutte quelle controversie che abbiano profili penali, quali ad esempio le contestazioni relative a disconoscimenti contrattuali o aventi ad oggetto contestazioni su traffico (anomalo) effettuato dall'utente.

Quesito n. 2: Si condivide l'orientamento dell'Autorità di restringere l'ambito di applicazione dell'art. 5 ai soli casi di sospensione/interruzione del servizio?

In merito a tale quesito Fastweb condivide pienamente la proposta formulata dall'Autorità di adottare provvedimenti temporanei nelle sole ipotesi di sospensione o interruzione del servizio. Concorda altresì con la previsione di cui al comma 3 in merito alla possibilità per l'utente di richiedere al Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio, escludendo in tal modo le più generiche casistiche definite generalmente "abuso operatore".

Quesito n. 3: Si condivide l'orientamento dell'Autorità di ridurre il termine (attualmente di tre mesi, decorrenti dalla conclusione del tentativo di conciliazione) per la proposizione dell'istanza di definizione, tenuto conto della semplicità di accesso alla procedura telematica?

Fastweb concorda con la proposta dell'Autorità di ridurre il termine previsto per la proposizione dell'istanza per la definizione della controversia. Ritiene altresì opportuno ridurre ad un massimo di 30 giorni il termine, attualmente fissato in 90 giorni, che



intercorre tra la data di conclusione del tentativo di conciliazione e la proposizione dell'istanza della definizione della controversia.

Quesito n. 4: Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere l'integrazione del contraddittorio al fine di coinvolgere operatori che potrebbero aver concorso a causare il disservizio, ancorché non aventi alcun rapporto contrattuale con l'utente disservito, al fine di accertarne le responsabilità in termini indennizzatori?

Fastweb sostiene la posizione dell'Autorità nel coinvolgere nella procedura tutti gli operatori che possono aver causato il disservizio a danno dell'utente. Come già ampiamente argomentato dalla scrivente nel proprio contributo alla consultazione pubblica di cui alla delibera 227/15/CONS (protocollo n. 9430/MGD del 25 giugno 2015) si ritiene opportuno responsabilizzare l'operatore che ha effettivamente causato il disservizio all'utente anche se diverso dall'operatore con il quale l'utente ha in corso il rapporto contrattuale. Si ritiene infatti non corretto che sia quest'ultimo operatore, in virtù del rapporto contrattuale con il cliente, a dover subire le inefficienze di altri operatori, nonché le conseguenze in termini economici e d'immagine con il proprio cliente. Come noto, infatti, i processi di attivazione dei clienti (o migrazione dei clienti tra operatori diversi) dipendono non solo dall'operatore *recipient* ma in larga misura anche dall'operatore *donating* e dall'operatore *wholesale* (nella maggior parte dei casi TIM).

Pertanto Fastweb è pienamente d'accordo nel prevedere necessariamente una responsabilità dell'operatore terzo che non consente all'operatore *recipient* di fornire al cliente finale le informazioni richieste.



Si riportano inoltre ulteriori osservazioni in merito a quanto proposto dall'art. 19. Con riferimento al comma 1 Fastweb ritiene sia opportuno precisare maggiormente la definizione di disservizio oggetto della controversia o, in alternativa, includere nel testo dell'articolo anche ulteriori casistiche, quali a titolo esemplificativo le rimodulazioni della data di DAC o il mancato espletamento della procedura di *number portability*. Si ritiene che tale precisazione sia necessaria per meglio definire le ipotesi in cui sia possibile procedere all'integrazione del contraddittorio. Si evidenzia peraltro la necessità di prevedere che tale integrazione sia una facoltà rimessa non solo al funzionario, ma che possa essere proposta anche su istanza di parte. Da chiarire, infine, se l'integrazione del contraddittorio debba essere preceduta dal tentativo di conciliazione, qualora l'operatore terzo non sia stato coinvolto in questa fase.

Quesito n. 5: Si condivide l'orientamento dell'Autorità di svolgere tramite i propri uffici i procedimenti inerenti ai disservizi nei passaggi tra operatori, per i quali potrebbe risultare necessario il coinvolgimento, ai sensi dell'art. 19, di operatori terzi, incluso l'operatore gestore della rete?

Fastweb ritiene pienamente condivisibile la proposta avanzata dall'Autorità. Considerata la complessità e specificità della materia relativa alle procedure di passaggio tra operatori, si ritiene opportuno sia la stessa Autorità a definire tali controversie. Si garantirebbe in tal modo che le decisioni siano adottate da parte di funzionari competenti in materia, evitando allo stesso tempo risoluzioni differenti, o addirittura discordanti, sulla stessa problematica. Su tale punto si evidenzia che già oggi non sono rare interpretazioni discordanti in materia di procedure di passaggio tra operatori adottate da differenti da Corecom.

Quesito n. 6: Si condivide l'orientamento generale dell'Autorità sulle modalità di svolgimento delle procedure tramite il portale ConciliaWeb?



Fastweb ritiene utile che l'Autorità fissi un incontro con gli operatori al fine di illustrare nel dettaglio le effettive modalità di funzionamento del portale ConciliaWeb, in modo da poter valutare gli impatti organizzativi all'interno delle aziende. Inoltre, si richiede che sia prevista una fase preliminare di test necessaria per adeguarsi alla nuova procedura.

Fastweb, in aggiunta ai quesiti da voi formulati ha avanzato ulteriori osservazioni e proposte in merito ai seguenti punti della consultazione:

ART. 3: Con riferimento alla lettera B del comma 2, Fastweb richiede che sia precisato che il tentativo di conciliazione possa essere svolto anche dinanzi ad organismi diversi ed ulteriori rispetto a quelli indicati nell'articolo. Il testo proposto è il seguente con le modifiche riportate in grassetto:

"2. Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto:

a) dinanzi al CORECOM competente tramite il portale ConciliaWeb dell'Autorità;

*b) dinanzi a un organismo ADR iscritto nell'elenco **o altri organismi**.*

c) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato ed agricoltura, previa stipula di apposito protocollo di intesa tra l'Autorità e UNIONCAMERE."

ART.4: Relativamente al comma 3 si richiede che l'Autorità chiarisca il funzionamento delle credenziali fornite per accedere al portale ConciliaWeb, precisando altresì se tali credenziali siano personali ovvero differenti a seconda del delegato dell'operatore che accede al portale o sia fornita un'unica credenziale uguale per tutti i delegati.

ART. 5. In merito al comma 7 si rinvia a quanto precisato con riferimento al quesito numero 4, all'articolo 19.



ART. 6: Fastweb ritiene debba essere integrato il comma 2 con la precisazione che nell'istanza siano indicati a pena di inammissibilità, anche eventuali reclami già presentati dall'utente. Il testo proposto è il seguente con le modifiche in grassetto:

*" 2. Nell'istanza devono essere altresì indicati **a pena di inammissibilità:***

a. i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;

b. gli eventuali tentativi già esperiti per la composizione della controversia;

c. le richieste dell'istante e la loro quantificazione in termini economici;

d. eventuali reclami già presentati dall'utente

e. i documenti che si allegano.

Con riferimento al comma 3 Fastweb condivide la precisazione che l'istanza debba essere presentata esclusivamente tramite il modello UG. Tale previsione rappresenta una novità positiva rispetto al precedente versione che consentiva la proposizione dell'istanza in qualsiasi forma a discrezione dell'utente.

ART. 7: Con riferimento alla lettera C del comma 2, si ritiene necessario precisare ulteriormente l'oggetto della procedura, considerato che la qualificazione dell'oggetto determina l'instradamento dell'istanza dell'utente verso il flusso A (materie considerate di semplice soluzione) o B (restanti materie che necessitano di una seduta di conciliazione). Inoltre, ulteriori problematiche potrebbero sorgere in caso di contestazioni relative non ad un unico oggetto, bensì ad una pluralità di oggetti. Per tali ipotesi si ritiene necessario precisare quale oggetto debba prevalere ed eventuali criteri (ad esempio cronologico) necessari ai fini dell'individuazione dell'oggetto della contestazione. Considerata l'importanza legata alla corretta individuazione dell'oggetto si ritiene necessario che l'Autorità adotti delle linee guida che chiariscano tale punto. Allo stesso tempo la lettera C del comma 2 dovrebbe essere pertanto integrata con la precisazione che l'oggetto della procedura indicato nella comunicazione, in caso di oggetti multipli, sia quello principale o comunque scelto dall'utente.



Per quanto riguarda il comma 3 si ritiene più corretto l'utilizzo della dicitura "mancata presentazione" in luogo di "esito negativo" che denota un comportamento diverso delle parti.

ART.8: In merito al comma 2 si riporta di seguito il testo dell'articolo con le modifiche proposte in grassetto:

2. La procedura di conciliazione semplificata si applica alle controversie attinenti a:

*a) Addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale **il cui importo non superi 1000 euro.***

b) Addebiti per servizi a sovrapprezzo;

c) Attivazione di servizi non richiesti;

d) Restituzione del credito residuo;

e) Restituzione del deposito cauzionale;

f) Errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici;

g) Spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;

h) Omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta.

i) disservizi

ART.9: In merito al comma 1 si ritiene necessaria una verifica con l'Autorità circa le modalità e le tempistiche di fissazione dell'udienza in *virtual room*. Si fa presente peraltro che nei casi in cui la negoziazione diretta ha esito positivo non è richiesta la *virtual room*, di conseguenza è poco proficuo fissarla prima che siano decorsi i 20 giorni stabiliti per la negoziazione diretta.

Un punto di estrema attenzione deve essere posto su quanto riportato al comma 2 in merito alla possibilità delle parti di farsi rappresentare da soggetti appositamente

¹ Disservizi tecnici se determinati e determinabili nel *dies a quo* e *dies ad quem*



delegati. Si chiede all'Autorità di introdurre procedure stringenti per ottenere la corretta identificazione dei soggetti delegati che intervengono in udienza in luogo delle parti, in particolare nei casi di conciliazione asincrona. Al fine di prevenire il rischio di "delegati seriali" si ritiene opportuno che la procedura preveda almeno che venga allegato il documento d'identità sia della parte che del delegato (che dovrà qualificarsi nella procedura asincrona).²

ART.12: In merito al comma 1 si ritiene necessario precisare che il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo nei confronti di tutti gli operatori coinvolti nel disservizio al cliente a prescindere dall'esistenza di un rapporto contrattuale con quest'ultimo. Di conseguenza il verbale costituisce titolo esecutivo per il rimborso dell'indennizzo che l'operatore responsabile dovrà corrispondere direttamente all'utente.

Infatti l'ordine all'operatore responsabile di pagare l'indennizzo (in tutto o in parte) direttamente all'utente garantirebbe lo svolgimento di Controversie secondo procedure "semplici" (art. 84, comma 1, D.Lgs. 259/2003) nonché, più in generale, nel rispetto del principio di efficienza dell'azione amministrativa (art. 1 Legge 241/1990). Per contro, entrambi questi fondamentali canoni a cui dovrebbe informarsi l'attività regolamentare dell'Agcom risulterebbero inevitabilmente pregiudicati qualora l'indennizzo a carico dell'operatore responsabile, anziché essere direttamente pagato all'utente, sia oggetto di un successivo rimborso che, risultando incerto nell'*an*, nel *quantum* e nella tempistica, aumenterebbe notevolmente la complessità della procedura di liquidazione dell'indennizzo, con il rischio di nuovi contenziosi tra operatore *Wholesale* e operatore *Retail*.

Si fa presente infine che la delega delle funzioni ai Co.re.com. così come individuata dalle delibere 52/99/CONS e 53/99/CONS ha uno spettro particolarmente ampio, che include l'intera materia delle Controversie, senza che la sua applicazione sia delimitata a determinate fattispecie o esclusa in presenza di talune circostanze.

² Le limitazioni nel caso in cui la parte sia rappresentata da un delegato riguardano: IBAN (se non intestato all'utente) associato a non più di due nominativi, ma soprattutto il numero di cellulare su cui ricevere le credenziali non può essere associato a più di due utenti.



Dunque, non si porrebbe alcuna questione in merito al fatto che le funzioni delegate esercitate dai Co.re.com nell'ambito delle Controversie possano comprendere anche questioni che coinvolgono operatori che non hanno un rapporto contrattuale con l'utente che ha promosso la Controversia stessa. Ciò vuol dire che, nel momento in cui il pagamento degli indennizzi da parte dell'Operatore Wholesale sia previsto e regolato nel Regolamento Controversie l'applicazione di tale misura da parte dei Co.re.com. andrebbe automaticamente a ricadere nell'ambito delle funzioni delegate dei Co.re.com.

Si riporta di seguito il testo dell'articolo con le modifiche proposte in grassetto:

*"1. Se la conciliazione ha esito positivo, il Conciliatore redige un verbale in cui si indicano i punti controversi e si dà atto dell'accordo, specificandone il contenuto. Il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481 del 1995 **nei confronti dell'operatore responsabile che sarà tenuto a corrispondere direttamente all'utente l'indennizzo, in misura proporzionale alla sua responsabilità.**"*

Quanto al comma 3 si richiede che l'articolo sia integrato prevedendo anche la mancata comparizione dell'operatore.

ART. 16: Con riferimento al comma 2 Fastweb richiede che il termine per la presentazione delle memorie e il deposito di documenti venga esteso dagli attuali 30 giorni a 45 giorni nel caso in cui lo stesso coincida con periodi festivi o con la sospensione feriale dei termini nel mese di agosto.

In merito al comma 4 si chiede di precisare se anche tale udienza di discussione debba essere svolta in *virtual room*.

████████████████████████████████████████████████████████████████████████████████
████████████████████████████████████████████████████████████████████████████████



[Redacted text block]

Distinti Saluti.

Tiziana Talevi
Head of Regulatory Affairs